

学习模块六：散客导游服务

教学目标

通过本章学习，使学生了解散客旅游的概念、特点及散客旅游服务类型；理解散客导游服务时的迎接服务、导游服务、送站服务、后续工作等方面的具体工作内容；掌握散客旅游与团队旅游的区别及散客接待中的服务技能。

教学重点

散客旅游服务类型 散客导游服务程序

教学难点

选择性旅游服务 单项委托服务 散客导游服务程序

关键概念

散客旅游 单项委托服务 旅游咨询 选择性旅游

教学提示

本章主要讲述了散客旅游的概念、特点、服务类型和散客接待的服务程序。教学中要注意散客旅游与团队旅游相比较，让学生清楚理解它们之间的异同，达到良好的教学效果。

教学内容

- 一、散客旅游服务综述
- 二、散客旅游服务类型

三、散客导游服务实务

教 案：

导 入

21 世纪，散客旅游是旅游进展的必然趋势，也是旅游市场成熟的标志之一。

第一节 散客旅游服务综述

一、散客旅游的概念：

散客旅游（Full Independent Tour）简称 FIT，在国外称为自助或半自助旅游、个别旅游，一般是指由游客自主提出旅游行程安排，零星现付各项旅游费用的一种旅游形式。散客能够不委托旅行社，自定食宿、行程，也能够由旅行社提供必然的旅游服务，如订房、订票，乃至全委托，表现了游客个性化消费的偏向。

二、散客旅游的特点

（一）批量少

散客旅游较团队旅游在人数和规模上都小得多，因此批量较少。（2-4人或单身一人）

（二）批次多

由于散客旅游的迅速进展，选择散客旅游的人数大大超

过了团队游客的人数，再加上其批量少的特点，致使了散客旅游批次多的特点。有时散客多次要求旅行社提供服务，更增加了旅行社的工作量。

（三）预按期短

散客在参加旅游时要求旅行社提供的往往只是单项服务或几项服务，但在旅游进程中却会临时要求增加服务项目，同时要求旅行社在较短时刻内为其安排或办好有关手续。

（四）要求多

接待的客人多为公事和商务游客，一般为公费。

旅行社为其安排许多应酬及商务、公事活动等，消费水平较高，对服务要求比较多，质量要求较高。

（五）转变多

由于散客是自己计划旅游安排，缺乏经验，因此极容易在旅游进程中多次发生旅游行程、线路等的变更或取消，同时也会提出新增的旅游项目要求。

第二节 散客旅游服务类型

散客旅游产品的特点是既可“组合”，又可“拆零”，便于按需购买。

一、单项委托服务

（一）概念

单项委托服务也称委托代办服务，是指旅行社按照游客的需求所提供的单一服务项目的有偿服务。

（二）主要服务项目

- 一、集散地接送服务；
- 二、全陪、地陪导游服务；
- 3、代订饭馆、交通单据、演出单据等；
- 4、代办签证；
- 五、代办旅游保险；
- 六、代办行李提取和托运；
- 7、自驾车车辆租赁服务；
- 八、高尔夫服务等。

补充材料： 火车票和轮船票代售程序 P145

二、旅游咨询服务

（一）概念

散客部门或门市接待人员向游客提供各类与旅游有关的信息和建议的服务，是旅游服务中不可缺少的组成部份，并非向游客收取费用。

（二）范围

旅游交通、饭馆住宿、餐饮服务、旅游景点、旅游产品

种类及各类旅游产品的价钱等内容。

（三）形式

电话咨询、信函咨询、人员咨询、网络咨询

（四）服务态度及方式

耐心礼貌、对询问给予迅速、准确回答，提出合理的建议，力争留下良好印象。

三、选择性旅游服务

又称小包价旅游，主要由非选择性部份和可选择性部份组成。

（一）非选择部份

是游客必需委托旅行社安排的项目，包括：住房、早饭及机场（车站、码头）至饭馆的接送和城市间的交通服务、费用旅游前预付。

（二）可选择部份

午、晚餐，参观游览、欣赏文艺节目、品尝风味及其他项目，按照需要自由选择，费用支付较灵活。旅游前、旅游时付都能够。适合旅游参观休闲为目的的游客。可按照兴趣爱好选择制定适合自己的行程和服务标准。

四、组合旅游服务

（一）概念

又称为散客拼团，是旅行社为了推销某个旅游产品，向游客提供的按期、按时刻、定地址、固定价钱、固定服务标准的一种服务。一般在旅游市场较成熟的旅游目的地集合组成团，统一安排游览活动。

组合旅游介于集体旅游和散客旅游之间，游客别离从不同的地方来到旅游目的地，由本地事前肯定的旅行社组织活动，它属于散客旅游，又不完全等同，最大特点：易于成行，有较强的灵活性，如旅行社推出的“散客天天接”，是组合旅游的典型代表。

（二）组合旅游产品的销售途径

门市、柜台或在机场、饭馆、车站、码头及闹市区设立销售柜台，同意游客咨询，直接收纳散客。

成立销售代理网络，旅行社与国内外同行成立代理业务关系，为本社代销选择性旅游产品，向其支付约定的代理费，同时也可代销对方的产品。

五、散客包价旅游服务

指 9 名以下（含 9 名）游客采取一次性预付旅游费用的方式，有组织地按预定行程计划进行的旅游形式。

散客包价旅游和集体包价旅游的最大不同就是在人数上，集体包价旅游需求是 10 名以上（含 10 名），服务项目二

者相同，包括：饭馆客房住宿；早、正餐；游览用车；导游服务；交通集散地接送服务；每人 20 千克的行李服务；游览点门票；文娱活动入场券；城市间交通。

第三节 散客导游服务实务

散客服务与团队旅游在接待工作，程序上有许多相似的地方，但也有区别，应掌握散客服务要点，有针对性地提供导游服务。

散客旅游通常无领队、全陪。因此，接待难度较大，要求地陪有高效率的接待服务，高质量的导游水平，较强的独立工作能力和高度的责任心。

一、迎接服务

接站服务→单项委托服务

主要任务：按散客委托要求将其从交通港接送到客人预订的饭馆。

（一）服务预备

旅行社一般有专门的散客部来操作散客接待业务，柜台工作人员接到散客委托→通知散客部计调人员→按要求配备地陪导游员和服务车辆，填写《旅游委托书》→地陪按《旅游委托书》（即接待计划）内容进行预备。

一、从接待计划中找出相关信息（熟悉接待计划）

(1) 散客包价/单项委托服务/选择性服务（小包价旅游）；

(2) 具体服务项目；

(3) 迎接日期，航班或车次的抵达时刻；

(4) 散客姓名、人数、下榻的饭馆；

(5) 是不是与其他游客合乘一辆旅游车至下榻饭馆。

二、物质预备

导游员要在接团前做好充分的预备工作，携带齐全的工具、票证。如：导游证、旅游团标记、团旗、各类票证等。

3、联系、肯定交通工具

导游员接团前一天应及时和旅游车司机取得联系，通知具体动身的时刻、地址，同时也要了解车型、车号、车况，提示司机做好检查预备工作。

如没有专门车辆，需乘出租车的话，应提前熟悉周围地形，设计合理的行车线路，避免出现过失。

书中案例：P149

黄导因带错路使游客多付出租车费用，引发游客不满，虽表示多出费用由自己承担，游客仍是说了些很难听的话，导游应对线路心中有数，才能更好完成接待工作。

（二）接站服务

一、提前抵达迎候团队

导游员应提前抵达交通集散地迎候游客到来，一般应提前 20 分钟抵达机场；提前 30 分钟进入车站站台等候。

二、迎接游客

（1）客人抵达后，导游员和司机要站在不同的出口，容易让客人发觉的位置举接站牌迎候，以便游客认找；导游员也能够按照掌握的游客特征询问识别游客。（2）确认游客以后，应主动问候，并介绍所代表的旅行社和自己的情形，对游客表示欢迎。

（3）询问有无需在机场、车站办理的情形，给予必要的协助。

（4）询问行李数并清点行李，帮忙游客提取行李并引导客人上车。

（5）未接到应接游客，联系机场工作人员，确认游客已全数出港，与司机配合，在尽可能范围内至少寻觅 20 分钟；与饭馆联系查询是不是已自己抵达饭馆。若确实找不到，要及时与计调部门联系，报告相关情形，核实游客抵达的时刻和航班（车次）有无转变。确认迎接无望时，经计调部门同意后方可离开。

（三）沿途导游服务

同包价旅游团一样，欢迎辞、沿途导游（城市概况、饭馆位置和设施、沿途景物、有关注意事项等）

导游还应适时的推销旅行社旅游产品，询问停留期间是不是需要旅行社代办的事宜。

（四）入住饭馆服务

一、帮忙办理入住手续

抵达饭馆后，导游员应及时帮忙游客办理入住手续。向游客介绍饭馆的服务项目和注意事项。查对行李，催促行李员将行李送到游客房间。记下游客的房间号码和代表的电话号码，同时告知游客自己的电话号码，以便联系。

二、确认行程安排

（1）与客人确认日程安排，导游人员应遵循“主随客便”和“合理而可能”的原则，但要当好顾问。

（2）确认后，将填写的安排表，游览券及赴下一站的飞机（火车）票交与客人，并让其签字确认。

（3）如是选择性旅游，导游人员可按照日程安排和游客兴趣，向旅游者推销旅行社的产品。

（4）如散客乘大型旅游车游览，应详细说明各类单据的利用、集合时刻、地址、和离店时刻与送站安排。散客的自由活动时刻较多，导游人员要做好协助工作，特别要提示

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/125013304004012030>